

LINE SMART CITY オープンナレッジ

福岡市から、全国へ。これまでの運用ノウハウをオープンに。

LINEと福岡市の間で締結した「情報発信強化に関する連携協定」に基づいて、2017年4月に福岡市LINE公式アカウントが開設されました。防災、行政手続き、子育て・学校情報、ごみの分別など、市民生活に密着した機能を随時拡充し、2022年9月現在、友だち数は約182万人となっています。

LINE Fukuokaでは、「LINE SMART CITY GovTechプログラム」(※p.33~35参照)を通じて福岡市LINE公式アカウントモデルの機能のソースコードを希望する自治体に無償で提供しており、それぞれのまちでカスタマイズすることで、かんたんに導入していただくことが可能です。福岡市の隣に位置する春日市では、「LINE SMART CITY GovTechプログラム」の利用第1号として、福岡市モデルをもとに独自に最適化した、春日市LINE公式アカウントを提供しています。

ただ、機能だけを充実させても、住民が日常的に利用する状況を作ることはできません。この「LINE SMART CITY オープンナレッジ」は、「LINE SMART CITY GovTechプログラム」のモデルとなった福岡市と利用自治体第1号である春日市のLINE公式アカウント開設以来の運用ノウハウや各種データ、PRのアイデアや告知物のデザインを、自由にカスタマイズして利用できるオープンな情報として、全国の自治体に提供するものです。どんなアクションで友だち追加が増えたか、ブロックが増えたかなど、舞台裏の情報も公開しています。

全国の自治体における豊かで便利な未来志向のまちづくりに、オープンナレッジとLINE公式アカウントがお役に立ちましたら幸いです。

「LINE SMART CITYオープンナレッジ」の使い方

LINE公式アカウント導入検討時の資料として

「LINE SMART CITYオープンナレッジ（以下オープンナレッジ）」は、LINE公式アカウントで提供できる市民サービスや、導入前後の作業などについてまとめています。
庁内や市民への説明資料、開発時の要件定義などにお役立てください。

先行導入自治体の事例集として

LINE公式アカウントの作り方（開設・機能開発）、使い方（運用・情報発信）、育て方（PR）について、**福岡県福岡市**と**福岡県春日市**の具体事例を交えて紹介しています。
両市の試行錯誤の中での気づきや具体的な取り組みを、すぐに役立てられます。

フリー素材集として

一部デザイン、マニュアル等の素材を提供しています。
この事例集と共通のご案内メールからダウンロードいただき、利用規約（P.72）をご確認の上ご活用ください。

LINE SMART CITY GovTechプログラム導入検討時に

LINE Fukuokaでは、自治体のLINE公式アカウントに最適化して開発した機能のソースコードを

「LINE SMART CITY GovTechプログラム」の名称で無償で公開しています（P.33～35で詳細をご紹介します）。

マークがある機能は、GovTechプログラムのソースコードを活用することで、ほぼ同様のサービスを実装可能です。

1

LINE公式アカウントでできること

P.8~21

2

作る

LINEを使った機能の企画と実装

P.22~35

3

使う

運用のノウハウと各種データ

P.36~52

4

育てる

友だち獲得と市民による活用促進のPR

P.53~71

1

LINE公式アカウントで
できること

1章 LINE公式アカウントでできること

**1章では、福岡市、春日市のLINE公式アカウントで
提供している機能をカタログ形式で紹介します。**

自治体でのLINE公式アカウントの活用事例集としてご利用ください。

ご紹介する機能は、「メッセージの配信」を除き、基本的に追加開発が必要ですが、
「LINE SMART CITY GovTechプログラム」（p.33で紹介）をはじめ、
複数の機能をパッケージとして導入可能なサービスも多く存在するため、
実現したい機能に応じて適したサービスの導入を検討ください。

1. メッセージの配信 追加開発不要

ダイレクト・リアルタイム・インパクト 画像でのPUSH配信

ワクチンの接種状況を**毎週決まった曜日に同じフォーマットのリッチメッセージ等**（※図は画像メッセージ）で配信

BEFORE

新型コロナワクチン接種の方針や進捗について、
広報広聴担当に不安の声や苦情が多く寄せられていた

AFTER

広報広聴担当に寄せられる苦情の削減に成功

ここに
注目

即時性と、1 to 1のプッシュカに優れているLINE。
画像を使った配信は情報訴求力大。



必要な情報を必要な人に確実に届ける

セグメント配信

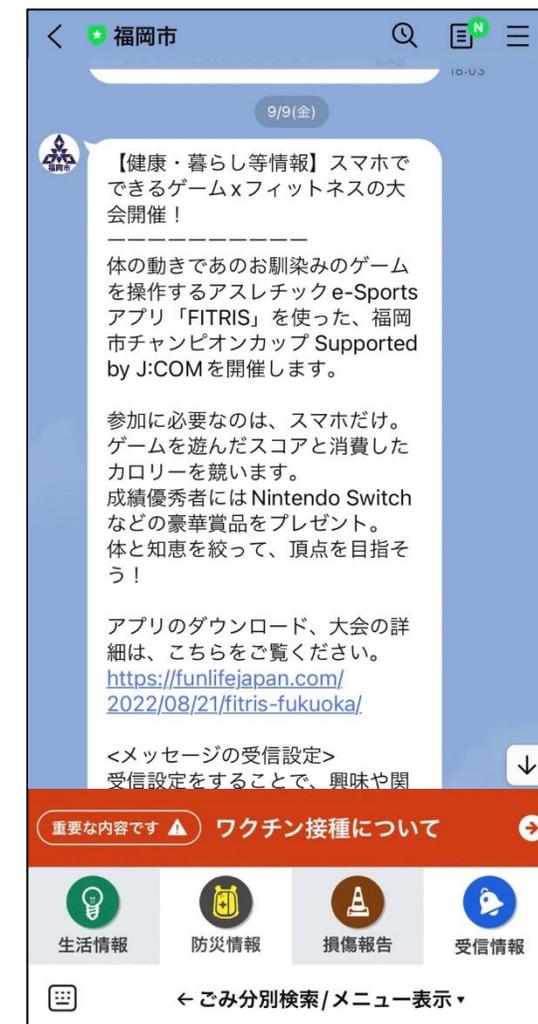
防災、防犯、ごみの日、子育て、学校 など
ユーザーが選んだカテゴリーに基づき情報配信

BEFORE

行政は市民全員に同じ情報を届け、市民が数ある情報の中から必要な情報を探す

AFTER

受信したいジャンルやエリアを市民があらかじめ登録、市民は**必要な情報だけ**を受け取る



必要な情報が届くアカウントとして定着。
ブロックの抑制に寄与。

2

作る

LINEを使った機能の企画と実装

2章 作る | 自治体LINE公式アカウントの作り方

2章では、自治体がLINE公式アカウントを開設する際の
基本の流れをご説明します。

本章は、はじめてアカウントを開設される際、および
はじめてLINE公式アカウントでの機能開発を実施される際にご参照ください。



STEP1. LINE公式アカウントの開設

LINE公式アカウントは、公式サイト (<https://www.linebiz.com/jp/>) から誰でも、すぐに開設が可能。アカウントの開設は無料。



▲公式サイト「LINE for Business」ページ右上の「アカウントの開設」から10分程度で開設が可能です
<https://www.linebiz.com/jp/>



▲アカウントを開設すると「LINE Official Account Manager」でアカウントの管理やメッセージ配信ができるようになります

開設したアカウントが検索されないよう設定することも可能なため、まずはLINE公式アカウントでどんなことができるのかを知るためにも、アカウントを開設してみることをおすすめします。

3

使う

運用のノウハウと各種データ

3章 使う | LINE公式アカウントの運用方法

3章では、福岡市、春日市のLINE公式アカウントの運用方法をご紹介します。
運用体制や庁内でのノウハウの展開など、
現在LINE公式アカウントを運用中の自治体でも、これから運用を検討する自治体でも
すぐに参考に出来るノウハウが詰まっています。

自由に利用いただけるフリー素材として、セグメント配信の運用マニュアルもご提供いただいています。
利用規約をご確認いただいた上で、あわせてご活用ください。

多くの先行導入自治体がLINE公式アカウントの運用全体をリードする担当部署を設定し機能開発や運用スタイルの決定を行っている。

一般的なリード部署の役割

- ・アカウント全体の企画・管理
- ・各種契約・費用管理
- ・機能開発等の意思決定
- ・市民へのPRや効果検証のリード
- ・アカウント全体の運用ルール作り
- ・ノウハウの共有
- ・UI/UXの向上・維持の調整

その他関係部署の役割

- ・個別機能の企画・管理・運用
- ・特定セグメントの情報発信
- ・個別機能の市民へのPR

IT支援部署の役割

- ・システム面の設定・管理

リード部署は自治体全体のアカウントとして開設された場合、広報・企画・IT推進の関連課が担当することが多い。

【事例】 福岡市：広報ツールにおけるLINEの位置付け

市政情報を伝える媒体の多くが全市民への一斉配信。
福岡市LINE公式アカウントは
「欲しい情報だけがタイムリーに届く」というコンセプトのもと、
行政からの情報の押しつけはない様にしている。

One to Many

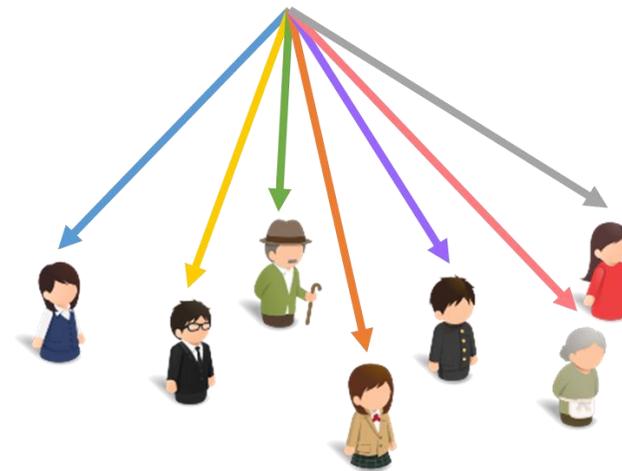
HPやSNSなどの広報媒体

同一情報



One to One

福岡市LINE公式アカウント



【事例】春日市：広報ツールにおけるLINEの位置付け

LINEは、あくまでも市民が生活する上で必要な情報を届けるツール。
意見の押し付けや情報の偏りが生じないように、
出来るだけ正確で公平な情報を届けることを意識している。

Opinion

特定の意見を発信する



Facts

事実情報を発信する



4

育てる

LINEを使った機能の企画と実装

4章では、福岡市、春日市のLINE公式アカウントでこれまでに展開してきたPRの事例や友だち数の遷移など、友だち数や利用者を増やすための施策の事例をご紹介します。

ポスターやパンフレットのデザインデータなどをカスタマイズして利用可能なフリー素材として、多数ご提供いただいています。利用規約に同意いただいた上で、各自治体でご活用ください。

友だち獲得に偏らないPR

友だち獲得と利用促進、ブロック抑制の3つの視点で評価。
開設以降、各フェーズで目的を見直しPR戦略を立てる。

①友だち獲得

②機能を使ってもらおう

③ブロックを減らす

市民に届き、

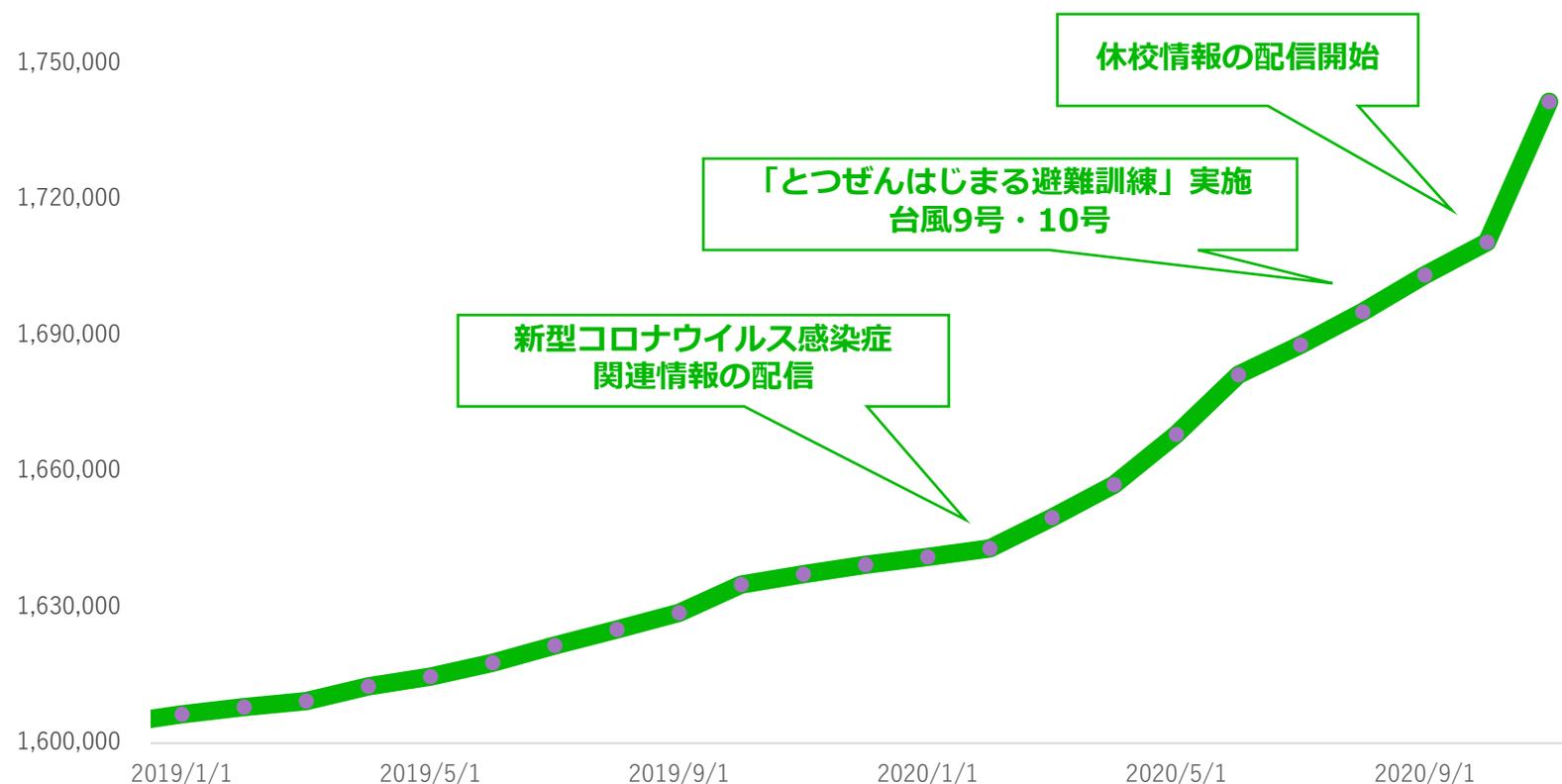
市民に広がる

サービスに成長！



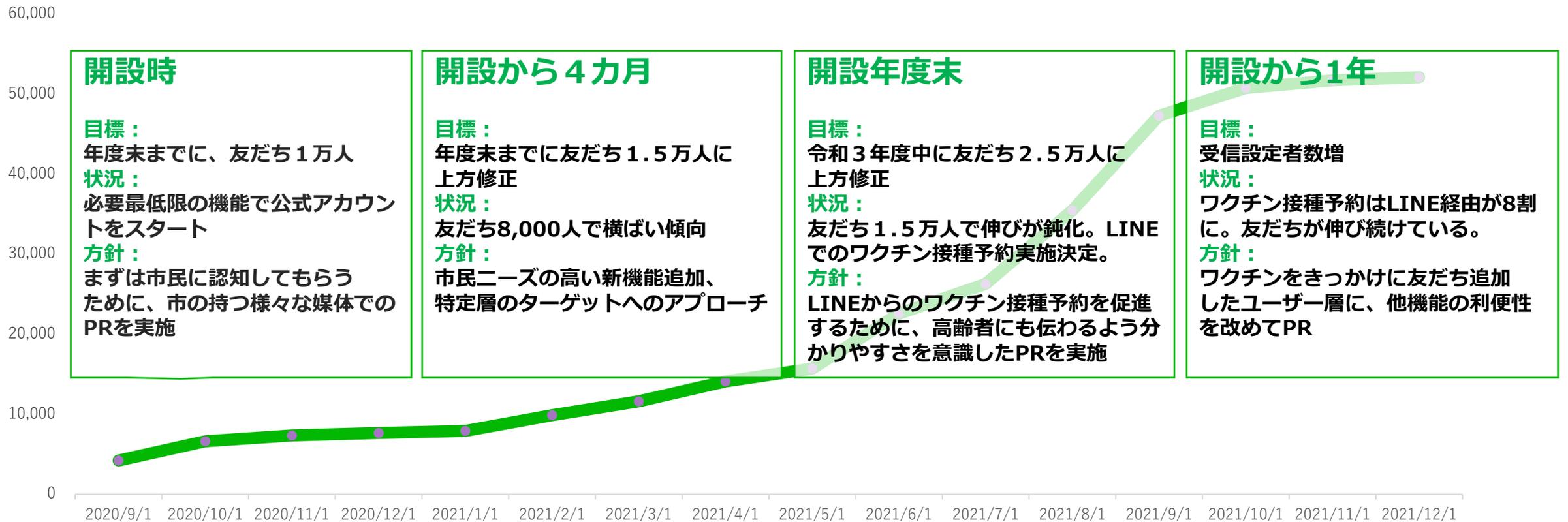
新型コロナウイルス感染症、台風・大雨など安全に関わる情報が必要とされるタイミングで、友だちが増加傾向にある。

市民は確実な情報ソースからいち早くリアルタイムで情報を受け取ること求めている



【事例】春日市：目標設定とPRアクション

春日市では年度の数値目標を設定し、実現に向けフェーズごとに方針やターゲット、アクションを決めている。開設1年で友だち数が人口の40%を超え、現在は友だち数のみでなくブロック率やセグメント配信登録数なども重要指標にしている。



利用規約

LINE SMART CITY オープンナレッジ利用規約

1. 定義

- (1) 「当社」とは、LINE Fukuoka株式会社をいいます。
- (2) 「LINE SMART CITY オープンナレッジ」とは、全国の自治体においてLINEアプリを使った行政の効率化を促進する目的で、当社が、福岡市LINE公式アカウントと春日市LINE公式アカウントの運用データ、ノウハウ、告知物のデザイン等を自由にカスタマイズして利用できるオープンな情報として、全国の自治体に提供する取組みをいいます。
- (2) 「本コンテンツ」とは、LINE SMART CITY オープンナレッジ内のコンテンツをいいます。
- (3) 「利用者」とは、LINE SMART CITY オープンナレッジを利用する自治体又はその職員・関係者をいいます。
- (4) 「著作権等」とは、著作権、商標権、特許権等の知的財産権その他の権利をいいます。

2. 本利用規約への同意

利用者は、本利用規約に同意することを条件として、本コンテンツをダウンロードのうえ無償で利用することができます。

3. 権利帰属

- (1) LINE SMART CITY オープンナレッジに関する著作権等は、すべて当社に帰属します。但し、「福岡市LINE公式アカウント 防災ハンドブック」内で使用するイラストに関しては、当社と提携するイラストレーターに著作権等が帰属します。
- (2) 利用者は、本コンテンツをダウンロードすることによりLINE SMART CITY オープンナレッジの目的の範囲において利用権が付与されますが、これにより本コンテンツに関する著作権等その他の権利を取得することはありません。

4. 利用条件

利用者は以下の利用条件に従わなければなりません。

- (1) 本コンテンツは、自治体におけるLINE公式アカウント運用、告知等にかかわる業務でのみ利用することができます。
- (2) 利用者は、本コンテンツを自治体のLINE公式アカウント運用、告知等に関係のない事項に利用・転用してはなりません。
- (3) 本コンテンツをダウンロードし利用できるのは、自治体又はその職員・関係者に限定します。
- (4) 本コンテンツを、当社又は第三者の商標権、名誉権、プライバシー権、法令上又は契約上の権利を侵害する態様、その他当社が不適切と判断する内容に改変し、又はそのような態様で使用してはなりません。
- (5) 本コンテンツに含まれる「LINE公式アカウント」のロゴ、「LINE」のアプリアイコン及び「福岡市LINE公式アカウント 防災ハンドブック」内のイラストについては、改変を禁止します。
- (6) 本コンテンツに含まれる「LINE公式アカウント」のロゴ及び「LINE」のアプリアイコンに関しては、ガイドライン (<https://www.linebiz.com/jp/logo/>) に従い、利用しなければなりません。
- (7) 「福岡市LINE公式アカウント 防災ハンドブック」内のイラストは、防災を目的とした紙の発行物に限り使用できるものとし、データ形式での複製・送信・転載等を禁止します。

5. 利用者の責任

- (1) 当社は、利用者が本利用規約に違反して本コンテンツを利用していると認めた場合、当該利用者に対して、本コンテンツの利用停止、その他、当社が必要かつ適切と判断する措置を講じることができるものとします。但し、当社は、かかる違反を防止又は是正する義務を負いません。
- (2) 利用者は、本コンテンツを利用したこと起因して（当社がかかるとするクレームを第三者より受けた場合を含みます。）、当社が直接的又は間接的に何らかの損害（弁護士費用の負担を含みます。）を被った場合、当社の請求にしたがって直ちにこれを補償しなければなりません。

6. 非保証・免責

- (1) 当社は、LINE SMART CITY オープンナレッジに事実上又は法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます）がないことを明示的にも黙示的にも保証していません。当社は、かかる瑕疵を除去してLINE SMART CITY オープンナレッジを提供する義務を負いません。
- (2) 当社は、本コンテンツに起因して掲載者に生じたあらゆる損害について一切の責任を負いません。

7. 本利用規約の変更

当社は、当社が必要と判断する場合、いつでも、本利用規約を変更することができます。変更後の本利用規約は、当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所に掲示され、利用者は変更後も本コンテンツを利用し続けることにより、変更後の本利用規約に同意をしたものとみなされます。

8. 準拠法・管轄

本利用規約は日本語を正文とし、その準拠法は日本法とします。LINE SMART CITY オープンナレッジに起因又は関連して利用者当社との間に生じた紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

9. お問い合わせ

本利用規約で許可された方法以外の方法でLINE SMART CITY オープンナレッジの利用を希望される場合は、こちらからお問い合わせください。LINE Fukuoka株式会社 Smart City戦略室 (dl_lfk_sc@linecorp.com)

THANK YOU